



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**“Aplicación de la Ingeniería de Menú para mejorar la competitividad en el
restaurante Mi Ranchito, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL**

AUTOR:

Jiménez Ipanaqué, Valeria del Pilar

ASESOR:

Dr. Flores Daorta, Sthy Warren

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión Empresarial y Productiva

LIMA-PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

.....

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

A papá, mamá y hermana.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que contribuyeron en este proyecto A todos, infinitas gracias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, VALERIA DEL PILAR JIMENEZ IPANAQUE con DNI N°73248011, efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de INGENIERIA, Escuela de INGENIERIA INDUSTRIAL, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 noviembre 2016.

Valeria del Pilar Jiménez Ipanaqué

Nombres y apellidos del tesista

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “APLICACIÓN DE LA INGENIERIA DE MENU PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EN EL RESTAURANTE MI RANCHITO, 2016” , la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de INGENIERO INDUSTRIAL.

Valeria Jiménez Ipanaqué

ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	xiv
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	19
1.2.1. Ingeniería de Menú	20
1.2.2. Competitividad	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	25
1.3.1. Ingeniería de menú	25
1.3.2. Competitividad	39
1.3.3. Marco Conceptual	47
1.4. Formulación del problema	49
1.4.1. Problema General	49
1.4.2. Problemas Específicos	49
1.5. Justificación del estudio	49
1.5.1. Justificación económica	49
1.5.2. Justificación social	49
1.5.3. Justificación institucional	50
1.5.4. Justificación académica	50
1.6. Objetivos	50
1.6.1. Objetivo General	50
1.6.2. Objetivos Específicos	50
1.7. Hipótesis	50
1.7.1. Hipótesis General	50
1.7.2. Hipótesis Específicas	50

II. METODOLOGÍA	51
2.1. Tipo de la Investigación	52
2.1.1. Finalidad de investigación	52
2.1.2. Nivel de Investigación	52
2.1.3. Enfoque de investigación	52
2.2. Diseño de la Investigación	53
2.2.1. Alcance temporal	53
2.3. Variables	53
2.3.1. Operacionalización de variables	53
2.4. Población, muestra y muestreo	56
2.4.1. Unidad de estudio	56
2.4.2. Población	56
2.4.3. Muestra	56
2.4.4. Muestreo	56
2.4.5. Criterios de inclusión y exclusión	57
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.5.1. Técnica	57
2.5.2. Instrumento	57
2.5.3. Confiabilidad del instrumento	57
2.5.4. Validez	57
2.6. Desarrollo de la Propuesta	58
2.6.1. Situación actual	58
2.6.2. Propuesta de mejora	75
2.6.3. Implementación de la propuesta	75
2.6.4. Situación mejorada	82
Análisis Económico Financiero	93
III. RESULTADOS	94
3.1. Análisis descriptivo	95
3.2. Análisis de contrastación de las hipótesis	98
3.2.1. Contrastación de la hipótesis general	99
3.2.2. Contrastación de la primera hipótesis específica	100
3.2.3. Contrastación de la segunda hipótesis específica	102
IV. DISCUSIÓN	104
V. CONCLUSIONES	106
VI. RECOMENDACIONES	108

BIBLIOGRAFIA	110
ANEXOS	114

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Diagrama de Ishikawa	19
Ilustración 2: Análisis de la Literatura del Menú	26
Ilustración 3: Modelo de las 3 Matrices	27
Ilustración 4 Matriz Boston Consulting Group	29
Ilustración 5 Área predominante de una, dos y tres páginas de la carta	31
Ilustración 6 Algunos elementos a medir de la competitividad	41
Ilustración 7 Determinantes de la ventaja competitiva nacional	42
Ilustración 8 Fuerzas de Competitividad a nivel sectorial industrial de Porter (1980)	43
Ilustración 9 La Cadena de Valor de Porter	44
Ilustración 10: Tipos de comida	58
Ilustración 11 Competencia directa	59
Ilustración 12: DAP Alistamiento de cocina antes	79
Ilustración 13: DAP Preparación de arroz con pollo	80
Ilustración 14: DAP Servicio al cliente	81
Ilustración 15: DAP Alistamiento de la cocina después	83
Ilustración 16: DAP preparación del arroz con pollo	84
Ilustración 17: DAP servicio al cliente	85
Ilustración 18: Análisis económico	93
Ilustración 19: Comparativo de competitividad	95
Ilustración 20: Comparativo de rentabilidad	96
Ilustración 21: Comparativo de calidad	97
Ilustración 22 Manera correcta de lavarse las manos.	156

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Propiedades de los colores	34
Tabla 2 Operacionalización de variables	54
Tabla 3 Matriz de Consistencia	55
Tabla 4 Registro de ventas (Julio y Agosto) (und)	60
Tabla 5 Registro de Ingresos Semanales Pre Prueba (S/.)	61
Tabla 6 Registro de Costos semanales Pre Prueba (S/.)	62
Tabla 7 Registro de Ingeniería de Menú Pre Prueba (Julio)	63
Tabla 8 Registro de Ingeniería de Menú Pre Prueba (Agosto)	64
Tabla 9 Registro de Ingeniería de Menú Pre Prueba (Julio)	66
Tabla 10 Registro de Ingeniería de Menú Pre Prueba (Agosto)	67
Tabla 11 Registro de Rentabilidad y Popularidad del Menú Pre Prueba	69
Tabla 12 Registro de Rentabilidad y Popularidad de los Platos de la Carta Pre Prueba	69
Tabla 13 Diagrama Análisis del Proceso Pre Prueba– Arroz con Pollo	71
Tabla 14 Diagrama Análisis del Proceso Pre Prueba– Seco de Pollo	73
Tabla 15 Diagrama Análisis del Proceso Pre Prueba– Pollo al Horno	74
Tabla 16 Rentabilidad de platillos	77
Tabla 17 Popularidad de platillos	77
Tabla 18 Clasificación de platillos	78
Tabla 19: Registro de ventas post prueba	86
Tabla 20: Registro de Costos Semanales Post Prueba	88
Tabla 21: Registro de Ingeniería de Menú Post Prueba	89
Tabla 22: Registro de Ingeniería de Menú Post prueba	90
Tabla 23: Registro de Ingeniería de Menú Post prueba	91
Tabla 24: Registro de Ingeniería de Menú Post prueba	92
Tabla 25: Competitividad Pre Prueba y Post Prueba	95
Tabla 26: Rentabilidad Pre Prueba y Post Prueba	96
Tabla 27: Calidad Pre Prueba y Post Prueba	97
Tabla 28: Prueba de normalidad de Competitividad con Shapiro Wilk	98
Tabla 29: Prueba de normalidad de Rentabilidad con Shapiro Wilk	98
Tabla 30: Prueba de normalidad de Calidad con Shapiro Wilk	99
Tabla 31: Prueba de muestras emparejadas de Wilcoxon para competitividad	100
Tabla 32: Estadísticos de prueba para Competitividad con Wilcoxon.	100
Tabla 33: Comparación de medias con T de Student para Rentabilidad	101
Tabla 34: Prueba de muestras emparejadas para Rentabilidad	101
Tabla 35: Comparación de medias con T de Student para Calidad	102
Tabla 36: Prueba de muestras emparejadas para Calidad	102

RESUMEN

Un restaurante representa la prestación del servicio de comidas y bebidas en el más amplio sentido de la palabra, y todo aquello que contribuya al incremento de la rentabilidad requiere ser considerado por su propietario, incluyendo factores objetivos y subjetivos, adecuándose los locales a su oferta, creando una decoración y un clima idóneo para ella (Durón, 2013).

La presente tesis realiza un estudio del desempeño gastronómico del restaurante Mi Ranchito mediante la aplicación de la Ingeniería de Menú. Hace énfasis en la importancia de contar con una estrategia competitiva con el objetivo de aumentar la rentabilidad y la calidad del establecimiento y así mejorar la competitividad.

Estos indicadores fueron utilizados para evaluar el desempeño del establecimiento, puesto que nos permiten examinar la rentabilidad y popularidad de los platillos.

En el primer capítulo se describe la problemática de la empresa, el objetivo general y los objetivos específicos de la tesis, así como la justificación e hipótesis de la investigación.

En el segundo capítulo se describe el marco metodológico, las variables, la población de la investigación asimismo el desarrollo de la propuesta. En el tercer capítulo se mencionan los resultados de la investigación, el pre y post prueba y el análisis descriptivo y contrastación de hipótesis.

En el cuarto capítulo se detalla la discusión, en el quinto capítulo se describe las conclusiones y asimismo en el sexto las recomendaciones de la investigación.

Palabras clave: Ingeniería, menú, rentabilidad, competitividad, calidad.

ABSTRACT

A restaurant represents the provision of meals and drinks service in the broadest sense of the word, and everything that contributes to the increase in the profitability required to be considered by its owner, including objective and subjective factors, adapting premises to its offer, creating a decoration and a climate suitable for her (Duron, 2013).

The present thesis performed a study of the performance gastronomic of the restaurant My Ranchito through the application of the engineering of Menu. It emphasizes the importance of having a competitive strategy with the aim of increasing the profitability and the quality of the establishment and thus improve competitiveness.

These indicators were used to assess the performance of the establishment, since we allow examine the profitability and popularity of them dishes.

In the first chapter is describes the problematic of the company, the target general and them objectives specific of the thesis, as well as the justification e hypothesis of the research.

The second chapter describes the methodological framework, the variables, and the population of the research also the development of the proposal. The third chapter mentions the results of research, the pre and post test and the descriptive analysis and verification of hypotheses.

The discussion is given in the fourth chapter, the fifth chapter describes the findings and also in the sixth research recommendations.

Keywords: engineering, menu, profitability, competitiveness and quality.